

**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Bikopin Coffee Kecamatan Singojuruh
Banyuwangi**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Nabela Indriyani
NIM. 1610411174**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabela Indriyani
NIM : 1610411174
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Bikopin Coffee Kecamatan Singojuruh Banyuwangi; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 Juli 2020

Yang menyatakan,



Nabela Indriyani
NIM. 16.10.411.174

SKRIPSI

**Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Bikopin *Coffee* Kecamatan Singojuruh
Banyuwangi**

Oleh :

**Nabela Indriyani
NIM. 1610411174**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo. SE., M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu ES, SE, MM




PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Bikopin Coffee Kecamatan Singojuruh Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Nabela Indriyani
NIM : 1610411174
Hari : Rabu
Tanggal : 01 Juli 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

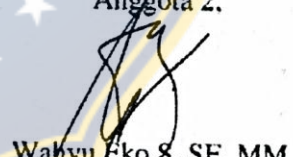
Tim Penguji,


Drs. M. Naely Azhad, M.Si
NIP 19661231199031000

Anggota 1,



Seno Sumowo, S.E., M.M
NPK 01 09 288

Anggota 2,


Wahyu Eko S., SE, MM
NPK 15 09 633

Mengesahkan:


Dekan,
Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP.1977081120050120001
JEMBER

Ketua Jurusan,

Haris Hermawan, SE., MM
NPK 15 03 640

MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara
kamu dan orang-orang yang
berilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan**

(Al-Mujadillah:11)

**‘Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada
di jalan Allah ‘**

(HR.Turmudzi)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Café Bikopin *Coffee* Kecamatan Singojuruh Banyuwangi".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Dr. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Wahyu ES. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. M. Naely Azhad. M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

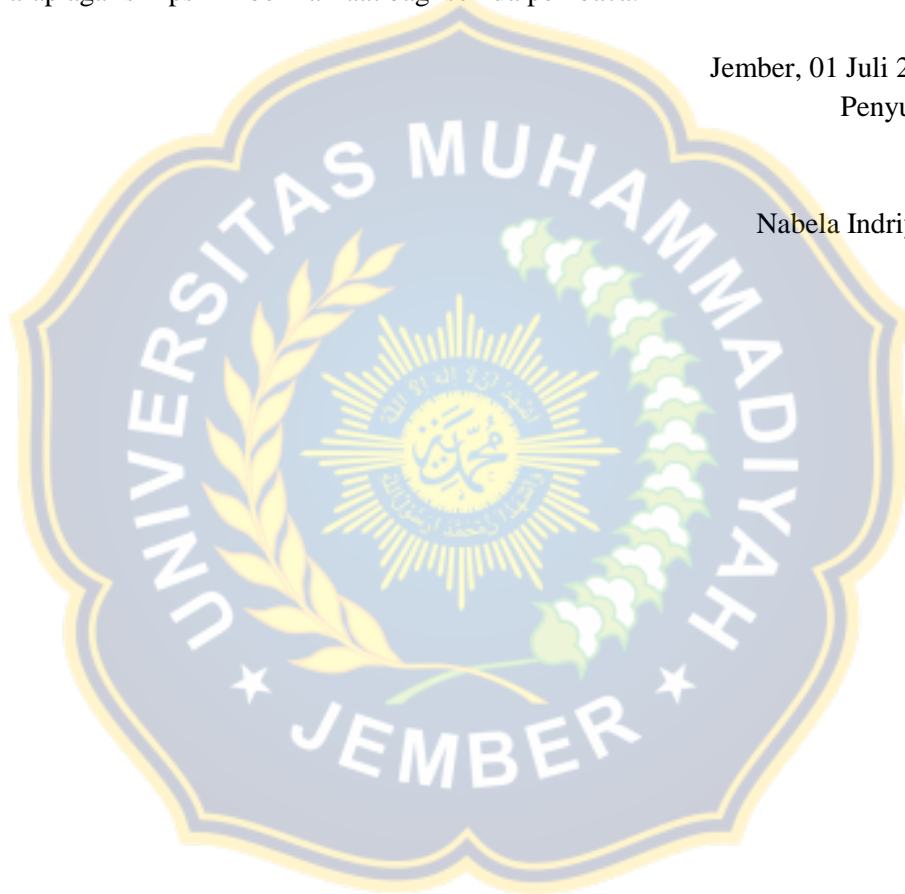
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 01 Juli 2020

Penyusun

Nabela Indriyani



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Perilaku Konsumen	6
2.1.3 Strategi Pemasaran Pelayanan	8
2.1.4 Diferensiasi Kompetitif	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.7 Bentuk Kualitas Pelayanan	10
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3.1 Identifikasi Variabel	15
3.2 Definisi Operasional Variabel	15
3.3 Desain Penelitian	16
3.4 Jenis Data	17
3.4.1 Data Primer	17
3.4.2 Data Sekunder	17

3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	17
3.5	Teknis Analisa Data	18
3.5.1	Uji Instrumen Data.....	18
3.5.2	Uji Validitas	18
3.5.3	Uji Reliabilitas	19
3.6	Analisis CSi	19
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	21
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	21
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	21
4.1.2	Struktur Organisasi	21
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan	21
4.2	Visi Dan Misi Perusahaan	22
4.2.1	Visi Perusahaan.....	22
4.2.2	Misi Perusahaan	22
4.2.3	Sistem Upah	22
4.3	Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	22
4.3.1	Deskriptif Statistik Responden.....	22
4.3.2	Diskriptif Variabel Penelitian.....	23
4.4	Uji Instrumen Data	26
4.4.1	Pengujian Validitas Data	26
4.4.2	Pengujian Reliabilitas Data	27
4.5	Analisis CSi	27
4.6	Pembahasan.....	30
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Omset Penjualan Caffe Bikopin BANYUWANGI 2018...	3
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1: Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	22
Tabel 4.2: Responden Menurut Usia	23
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	23
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan	23
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	24
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan	25
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	26
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	27
Tabel 4.9: Hasil <i>Mean Importance Score & Mean Satisfaction Score</i> Kepuasan Konsumen.....	27
Tabel 4.10: Hasil <i>Mean Importance Score & Mean Satisfaction Score</i> Kualitas Layanan.....	28
Tabel 4.11: Hasil <i>Weight Factors & Weight Score</i>	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Model 5 Tahap Pembelian	7
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian	14
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Bikopin Banyuwangi.....	21



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 4: Frekuensi Responden
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Uji Validitas & Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7: Tabel r Product Moment
- LAMPIRAN 8: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 9: Surat Izin Penelitian

